

Kantor Editor: Fakultas Hukum, Universitas Tadulako, Jalan Sukarno Hatta Km 9, Palu, Sulawesi Tengah, 94118, Indonesia.
 Phone: +62451-4228444 Fax: +62451-422611
 E-mail: legalopinion@untad.ac.id
 Website : <http://jurnal.fakum.untad.ac.id/index.php/LO>

ISSN Print:
 ISSN Online: 2541-6464

TINJAUAN HUKUM TENTANG PELAKSANAAN MEDIASI DI LUAR PENGADILAN TERHADAP PELANGGARAN HAK KONSUMEN OLEH PELAKU USAHA DALAM PENYELESAIAN SENGKETA PERDATA

Sitirahmi Ar. Yaseng¹, Ilham Nurman², Ahmad Aswar Rowa³

^a Fakultas Hukum, Universitas Tadulako, Indonesia. E-mail: sitirahmi1999@gmail.com

Article	Abstract
<p>Keywords: Tinjauan Hukum; Tentang Hambatan Pelaksanaan Mediasi Diluar Pengadilan Terhadap Pelanggaran Hak dan Konsumen Oleh Pelaku Usaha Dalam Penyelesaian Sengketa Perdata</p> <p>Artikel History Submitted: Des 19 2023 Revised: Jan 09 2024 Accepted: Feb 21 2024</p> <p>DOI:../LO.Vol2.Iss1.%.pp%</p>	<p><i>In this research to be able to find legal rules, legal principles, and legal doctrines to answer the legal issues at hand. If in descriptive science the expected answer is true or not true, the expected answer in legal research and right (justice), appropriate (right), inappropriate (inappropriate), and wrong (injustice).The conclusion of the writing is: 1) The principle of the responsibility of business actors towards consumers after mediation is that they are obliged to carry out the contents of the peace deed where the requirements of the peace deed are in accordance with the will of the parties, in this case business actors and consumers, not contrary to the law, not detrimental to third parties, so that it can be implemented in good faith. If one of the parties, either the business actor or the consumer, does not carry out the contents of the peace deed, it is entitled to execution by the court based on Article 1 Number 10 PERMA Mediation which reads “A peace deed is a deed containing the contents of a peace text and a judge’s decision that strengthens the peace agreement”.</i></p> <p>Dalam penelitian ini untuk dapat menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin hukum untuk menjawab isu hukum yang dihadapi. Jika pada keilmuan yang bersifat deskriptif jawaban yang diharapkan adalah benar atau tidak benar, jawaban yang diharapkan dalam penelitian hukum dan right (keadilan), appropriate (tepat), inappropriate (tidak tepat), dan wrong (ketidakadilan).Kesimpulan penulisan yaitu: 1) Bahwa prinsip tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen setelah melakukan mediasi adalah wajib hukumnya untuk menjalankan isi dari akta perdamaian dimana syarat dari akta perdamaian yaitu sesuai kehendak para pihak dalam hal ini pelaku usaha dan konsumen, tidak bertentangan dengan hukum, tidak merugikan pihak ketiga, sehingga dapat dilaksanakan etika baik. Jika salah satu pihak baik pelaku usaha atau konsumen tidak menjalankan isi dari akta perdamaian tersebut, maka berhak dilakukannya eksekusi oleh pengadilan berdasarkan Pasal 1 Angka 10 PERMA Mediasi yang berbunyi “ Akta perdamaian adalah akta yang memuat isi naskah perdamaian dan putusan hakim yang menguatkan kesepakatan perdamaian”.</p>

©2019; This is an Open Acces Research distributed under the term of the Creative Commons Attribution Li-

cencee (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original works is properly cited.

PENDAHULUAN

Mediasi yaitu penyelesaian masalah melalui perundingan diantara para pihak yang bersengketa dengan bantuan pihak ketiga yang netral dan independen yang disebut Mediator yang dipilih sendiri oleh para pihak. Mediator tidak dalam posisi dan kewenangan memutuskan sengketa, dia hanya fasilitator pertemuan guna membantu masing-masing pihak memahami perspektif, posisi dan kepentingan pihak lain dan Bersama-sama mencari solusi yang bisa diterima. Alternatif Penyelesaian Sengketa merupakan pilihan penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Kata alternatif menunjukkan bahwa para pihak yang bersengketa bebas melalui kesepakatan bersama memilih bentuk dan tata cara apa yang terdapat dalam alternatif penyelesaian sengketa dan diterapkan kepada penyelesaian sengketanya.¹ Sebetulnya dengan memilih APS pihak yang bersengketa seharusnya mengacu pada kontraknya sendiri, yaitu pada klausul kontrak yang menunjuk kepada penggunaan pihak ketiga untuk membantu jika negosiasi tidak berhasil dengan melakukan Mediasi. Berdasarkan pada persoalan diatas, penulis tertarik untuk mengkaji suatu karya ilmiah dengan judul: Tinjauan Hukum Tentang Hambatan Pelaksanaan Mediasi diluar Pengadilan Terhadap Pelanggaran Hak Konsumen Oleh Pelaku Usaha Dalam Penyelesaian Sengketa Perdata.

Adanya kegiatan bisnis terdapat hubungan saling membutuhkan antara pelaku usaha dengan konsumen, baik berupa pelaku usaha dan konsumen barang maupun jasa. Kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh keuntungan semaksimal mungkin dari transaksi dengan konsumen, sedangkan disisi lain konsumen berkepentingan untuk memperoleh kekuasaan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu.

Dengan kata lain konsumen mempunyai hak untuk mendapatkn kualitas yang diinginkan. Dalam hubungan demikian seringkali terdapat ketidaksetaraan antara keduanya dimana secara umum konsumen berada pada posisi tawar menawar yang lemah, akibatnya menjadi sasaran eksploitasi dari pelaku usaha atau produsen yang secara sosial dan ekonomi memiliki posisi yang kuat. Untuk melindungi memberdayakan konsumen sangat diperlukan adanya campur tangan pemerintah dan/atau Negara melalui penetapan sistem perlindungan hukum terhadap konsumen. Semakin cerdasnya konsumen dan kesadaran akan hak-haknya dilanggar yang mengakibatkan kerugian yang dialami serta kurang puas atas pertanggung jawaban, maka konsumen berhak untuk menggugat pelaku usaha.

PEMBAHASAN

A. Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Setelah Melakukan Mediasi

Prinsip-prinsip tagging jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang bertanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait. Beberapa sumber hukum seperti peraturan perundang-undangan dan perjanjian standard dilapangan hukum keperdataan kerap memberikan pembatas-pembatas terhadap tanggung jawab yang dipikul oleh sipelanggar hak konsumen.

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan hukum perdata . Seseorang baru dapat diminta pertanggung jawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya, Pasal 1365 KUHPerdata

¹Moch Basarah, *Prosedur Alternative Penyelesaian Sengketa*, Bandung: Genta Publish, 2011

dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum mengharuskan terpenuhnya empat unsur pokok yaitu:

1. Adanya perbuatan
2. Adanya unsur kesalahan
3. Adanya kerugian yang diderita
4. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian

Tanggung jawab pelaku usaha berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang/jasa yang sejenis atau senilainya.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.²

1. Product Liability

Kebutuhan-kebutuhan akan Informasi hukum, khususnya hukum ekonomi dalam perkembangan dewasa ini sangatlah mendesak apalagi dalam era globalisasi seperti sekarang ini, yang ditandai saling ketergantungan antara Negara satu dan Negara lain, pembentukan hukum nasional yang bery perlu memperhatikan dimensi Internasional Indonesia dituntut membentuk hukum nasional yang harus mampu berperan dalam memperlancar lalu lintas hukum tingkat internasional.³

Secara empiris bahwa terdapat ketentuan-ketentuan yang baik yang berasal dari *legal culture* bangsa lain ataupun konvensi-konvensi Internasional yang dapat dimanfaatkan dalam rangka modernisasi hukum nasional. Salah satu lembaga hukum yang berdimensi Internasional yang perlu diperhatikan dalam revisi maupun pembentukan hukum ekonomi nasional adalah tanggung jawab produk (Product Liability).

Secara historis, Product Liability lahir karena ada ketidakseimbangan tanggung jawab antara produsen dan konsumen. Dengan lembaga ini produsen yang pada awalnya menerapkan strategi *product oriented* dalam pemasaran produknya harus berubah strategi menjadi konsumen, harus berhati-hati dengan produknya karena tanggung jawab Product Liability ini merugikan prinsip tanggung jawab mutlak.

Ketentuan Undang-undang No 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah diatur mengenai pelaku usaha dan sanksi-sanksi yang dapat dikenakan. Dalam Undang-undang NO 8 tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen terdapat tiga jenis sanksi, yakni sanksi administratif, sanksi pidana pokok dan sanksi pidana tambahan.

a. Sanksi administratif

Ditentukan dalam Pasal 60 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dimana Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diberi kewenangan untuk menjatuhkan sanksi administratif yaitu yang berupa ganti rugi paling banyak Rp. 300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah). Sehingga kewenangan ada pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), bukan pada pengadilan. Sanksi administrasi tersebut dapat dijatuhkan terhadap para pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap:

² Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

³ Widjayanto, *Product Liability dan Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Justita Et Pax, Juli-Agustus 2009

- Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3) yaitu tentang tanggung jawab pembayaran ganti kerugian dari pelaku usaha kepada konsumen yang diinginkan akibat mengkonsumsi barang dan jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan
- Pasal 20 yaitu tentang tanggung jawab pembayaran ganti rugi atas iklan yang menyesatkan yang diproduksi dan segala akibat yang timbul dari iklan tersebut
- Pasal 25 yaitu tentang pembayaran ganti rugi atas tidak disediakannya suku cadang dan/atau jaminan garansi atau fasilitas perbaikan kepada konsumen
- Pasal 26 yaitu tentang tanggung jawab pembayaran ganti rugi akibat pelaku usaha tidak memenuhi jaminan dan garansi yang disepakati dan/atau dijanjikan

b. Sanksi pidana

Berdasarkan Pasal 61 Undang-undang No 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha atau penerusnya, sanksi pidana pokok diatur dalam Pasal 62 Undang-undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- Pasal 8 yaitu tentang barang/atau jasa yang tidak memenuhi standar, yang telah ditetapkan;
- Pasal 9 dan Pasal 10, yaitu mengenai promosi atau iklan atau informasi suatu barang dan/atau jasa yang tidak benar;
- Pasal 13 ayat (2) yaitu tentang penawaran obat-obatan dan hal-hal yang berhubungan dengan kesehatan;
- Pasal 15 yaitu tentang penawaran suatu barang dan/atau jasa dengan paksaan baik secara fisik maupun psikis;
- Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c dan huruf e, yaitu mengenai iklan yang memuat informasi yang tidak sesuai dengan kenyataan atau menyesatkan;
- Pasal 17 ayat (2) yaitu tentang peredaran iklan yang dilarang;
- Pasal 18 yaitu mengenai pencantuman klausula baku; dapat dikenakan sanksi pidana dengan pidana penjara paling 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 3.000.000.000,00 (tiga miliar rupiah).

c. Pidana tambahan

Ketentuan Pasal 63 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merumuskan adanya pidana tambahan yang dapat dijatuhkan sanksi pidana tambahan tersebut antara lain:

- Perampasan barang tertentu
 - Pengumuman kepuasan hakim
 - Pembayaran ganti rugi
 - Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen
 - Kewajiban penarikan barang dari peredaran
 - Pencabutan izin usaha
- Sejauh telah terlaksananya Mediasi, menurut bapak Amirudin, SH, MM selaku ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Palu, pihak pelaku usaha harus melaksanakan isi dari akta perdamaian yang mana akta perdamaian tersebut harus memenuhi:⁴
- Sesuai kehendak para pihak

⁴ Wawancara Bapak Amirudin, Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Palu, November 2022

- Tidak bertentangan dengan hukum
- Tidak merugikan pihak ketiga
- Dapat dieksekusi
- Dengan itikad baik

Dalam Akta perdamaian akan menimbulkan akibat hukum bagi pihak pelaku usaha dan pihak pelaku konsumen, setiap butir yang disepakati akan menimbulkan akibat hukum terhadap para pihak. Mediator harus menyampaikan kepada para pihak semua akibat hukum yang akan timbul dari kesepakatan tersebut termasuk jika kewajiban dalam akta perdamaian tidak dilaksanakan dalam sukarela⁵

Menurut Pasal 1 Angka 10 PERMA Mediasi, akta perdamaian adalah akta yang memuat isi naskah perdamaian dan putusan Hakim yang menguatkan kesepakatan perdamaian.⁶ Sejak saat kesepakatan damai itu dikukuhkan menjadi akta perdamaian oleh hakim yang memeriksa perkaranya, maka perkara yang menguatkan akta perdamaian oleh hakim yang memeriksa perkaranya, maka perkara yang melibatkan para pihak dianggap selesai. Jika dikemudian hari kesepakatan damai tersebut tidak dilaksanakan dengan sukarela oleh salah satu pihak, maka dapat dimintakan pelaksanaannya secara paksa melalui proses eksekusi oleh pengadilan.

B. Hambatan Dalam Pelaksanaan Mediasi Antara Pelaku Usaha dan Konsumen Yang Haknya Dilanggar

Menurut Ahmadi Miru salah satu kendala dalam melakukan mediasi adalah sangat susah untuk memanggil kedua pihak yang bersengketa untuk melakukan pertemuan karena memiliki kesibukan yang berbeda selain itu para pihak sangat keras kepala terhadap pendapatnya dan kepentingannya masing-masing terutama pihak konsumen yang memiliki bukti kuat agar kepentingannya didahulukan.⁷

Selain pokok permasalahan yang harus mampu diidentifikasi, mediator juga harus mampu untuk melihat dan menginfentarisasi kepentingan-kepentingan kritis, apakah kepentingan para pihak berada pada pokok persengketaannya atautkah ada kepentingan lain yang lebih kompleks dibalik pokok sengketaannya.

Mengantisipasi dalam mediasi, sebaiknya seorang mediator harus melakukan diagnosa konflik, identifikasi masalah, menyusun agenda, memperlancar dan mengendalikan komunikasi, membimbing untuk melakukan tawar menawar dan kompromi serta mengumpulkan informasi penting.

Adapun diagnosa konflik antara pelaku usaha dan konsumen, mediator harus mengetahui hak-hak konsumen apa saja yang dilanggar, sehingga konsumen para pihak terfokus pada proses penyelesaian sengketaannya, kepentingan lain dan kepentingan pokok harus sedapat mungkin harus dihilangkan lebih awal sebelum masuk kedalam pokok perkaranya.

Penyelesaian sengketa Tata usaha Negara dilakukan dengan dua cara berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, yaitu melalui upaya administratif dan melalui pengadilan tata usaha Negara. Penyelesaian perselisihan melalui upaya administratif diatur dalam pasal 48 Undang-undang No 5 Tahun 1986 yang menyatakan:

1. Apabila suatu badan atau pejabat tata usaha Negara diberi wewenang oleh atau berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk menyelesaikan tata usaha Negara tertentu sengketa tata usaha Negara tersebut bersifat administratif, maka sengketa TUN tersebut harus diselesaikan melalui sarana administratif yang ada.

⁵ D.Y.Wiyanto, *Hukum Acra Mediasi*, Bandung; ALFABETA, 2010

⁶ Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia No 1 Tahun 2016

⁷ Ahmadi Miru, Sutarnan Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004

2. Pengadilan baru dapat memeriksa, memutus, dan menyelesaikan administrasi Negara perselisihan trative sebagaimana dimaksud pada ayat (1), apabila seluruh iklan terkait langkah-langkah mentri telah digunakan.⁸

Kesimpulan

Bahwa prinsip tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen setelah melakukan mediasi adalah wajib hukumnya untuk menjalankan isi dari akta perdamaian dimana syarat dari akta perdamaian yaitu sesuai kehendak para pihak dalam hal ini pelaku usaha dan konsumen, tidak bertentangan dengan hukum, tidak merugikan pihak ketiga, sehingga dapat dilaksanakan etikad baik. Jika salah satu pihak baik pelaku usaha atau konsumen tidak menjalankan isi dari akta perdamaian tersebut, maka berhak dilakukannya eksekusi oleh pengadilan berdasarkan Pasal 1 Angka 10 PERMA Mediasi yang berbunyi “ Akta perdamaian adalah akta yang memuat isi naskah perdamaian dan putusan hakim yang menguatkan kesepakatan perdamaian”. Yang menjelaskan bahwa akta perdamaian merupakan putusan hakim yang menguatkan kesepakatan perdamaian yang telah disepakati bersama. Bahwa hambatan pelaksanaan mediasi antara pelaku usaha dan konsumen adalah mempertemukan kedua pihak secara bersama serta adanya Asas Win Win Solution dalam Mediasi sehingga para pihak memiliki sifat yang keras kepala terhadap pendapat dan kepentingannya sendiri, terutama konsumen yang memiliki bukti yang kuat atas adanya pelanggaran hak konsumen yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Kencana. 2001
- Adrian Sutendi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, 2008
- Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.
- Bambang Sutiono. *Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Yogyakarta: Citra Media, 2006.
- Celina Trisiwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Malang: Sinar Grafika.
- D.Y.Wiyanto, *Hukum Acara Medasi, Bandung*; ALFABETA, 2010.
- Jhon Pieris dan Wiwik Sri Widiarti, *Negara Hukum Dan Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan Kadarluasa*, Jakarta: Pelangi Cendikia, 2007
- J.Widijantoro, *Product Liability Dan Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Justitia Et Pax, Juli-Agustus 2009
- Moch Basara, *Prosedur Alternative Penyelesaian Sengketa*, Bandung: Genta Publising, 2011
- Munir Fuadi, *Hukum Bisnis Dalam Teori Dan Pabrik, Buku 11*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1994
- Peter Mahmut Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta:Kencana Prenada Media Grup 2010
- Peter Mahmut Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Prenada Media Grup, 2012
- Praditiya, *Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Jakarta: Garuda, 2008.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grasindo, 2000.
- Soejono Soekanto Dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: Raja Wali, 1985
- Yusuf Sofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK Teori Dan Praktek Penegakan Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti 2003.

⁸ Suratman, *Fungsi Pemeriksaan Awal Sengketa Tata Usaha Negara di Pengadilan Tata Usaha Negara*, Jurnal Tadulako Law Review, jil. 8 edisi 1 juni 2023

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

C. Sumber Lain

Johanes Gunawan, Product Liability Dalam Hukum Bisnis Indonesia, Orasi Ilmiah Dalam Dies Natalis XXXIX, Unika Parahyangan Bandung, Januari, 2010.

Surahman, "Fungsi Pemeriksaan Awal Sengketa Tata Usaha Negara Dipengadilan Tata Usaha Negara," Tadulako Law Review 8 no. 1(27 Juni 2023): 123-138. Akses 1 Januari 2024.